

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de
Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria

Autor:

Sandra Lucero Pizzán Tomanguillo

Asesor:

Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Tarapoto, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Manuel Amasifuen Reátegui, docente de la Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZA Y LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CNL ASESORES SAC, TARAPOTO 2020”** constituye la memoria que presenta la estudiante Sandra Lucero Pizzán Tomaguillo para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestion Tributaria, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 13 días del mes de diciembre del año 2020.



Mtro. CPCC. Manuel Amasifuen Reategui

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En San Martín, Tarapoto, Morales, a13..... día(s) del mes de diciembre del año 20 20 siendo las 16 horas.
se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la)
presidente(a): Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo el(la)
secretario(a): Mtro. Edison Eli Jura Risco y los demás miembros
C PC. Carlos Daniel Rosales Bardaluz

..... y el (la) asesor (a)
..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de
investigación titulado: "Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la
empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020"

..... de los (las) egresados (as): a) Sandra Lucero Pizzán Tomanguillo
..... b)

..... conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Contabilidad y Gestión Tributaria

(Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad Simipresencial invitando a la
candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los
demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por la
candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen
siguiente:

Candidato/a (a): Sandra Lucero Pizzán

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobada</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Buena</u>	<u>Muy Buena</u>

Candidato/a (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a la candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir
el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente/a

Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual online sincrónica,
conforme al Reglamento General de Grados y Titulos.

Gestión De Créditos Y Cobranza Y Liquidez En La Empresa CNL ASESORES SAC,
Tarapoto 2020

Credit and Collection Management and Liquidity at CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020

Pizzán Tomanguillo, Sandra Lucero

“EP. Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

La investigación “Gestión de créditos y cobranza y liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, año 2020” tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de crédito y cobranzas en la liquidez. El tipo de estudio fue aplicada, con un diseño transversal, explicativo –causal, asimismo se contó con un enfoque cualitativo, la muestra estuvo conformada por el Gerente general, 5 asistentes de créditos y cobranzas y el acervo documentario relacionados a las cuentas por cobrar (registros de cuentas por cobrar, y estados financieros del año 2018. 2019 y 2020). Se pudo llegar a la conclusión que las actividades de gestión de créditos y cobranzas no se cumplen en un 68.18%, mientras el 31.82% de las actividades si se llegan a cumplir. Lo que ocasiono que de un monto de S/. 182,729 se estimó a gasto un monto de S/ 7,017.00 y que S/38,091 aún no se logra cobrar, los cuales año tras año las cuentas por cobrar van incrementando. Con respecto al ratio liquidez general, se evidencio una disminución en los ratios año tras año, año, 2019 y 2020, (2.33 y 1.92), Y por último se logró comprobar que la gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez de la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Año 2020.

Palabras clave: gestión de créditos y cobranzas; liquidez; financiamiento; obligaciones.

Abstract

The general objective of the investigation "Credit management and collection and liquidity in the company CNL ASESORES SAC, Tarapoto, year 2020" was to determine the incidence of credit management and collections on liquidity. The type of study was applied, with a cross-sectional, explanatory-causal design, it also had a qualitative approach, the sample consisted of the General Manager, 5 credit and collections assistants and the documentary collection related to accounts receivable (accounts receivable records, and financial statements for 2018, 2019 and 2020). It was possible to reach the conclusion that the credit and collection management activities are not fulfilled in 68.18%, while 31.82% of the activities are fulfilled. What caused an amount of S / . 182,729 was estimated to spend an amount of S / 7,017.00 and that S / 38,091 has not yet been collected, which year after year the accounts receivable are increasing. Regarding the general liquidity ratio, there was a decrease in the ratios year after year, year, 2019 and 2020, (2.33 and 1.92), and finally it was possible to verify that credit management and collections have a negative impact on liquidity of the company CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Year 2020.

Keywords: credit and collection management; liquidity; financing; obligations.

1. Introducción

En la actualidad, la inquietud y la falta de conocimiento sobre la nueva pandemia del COVID – 19, se ha involucrado no solo en los habitantes del mundo, sino también en la economía mundial, ya que afecto considerablemente a las grandes y pequeñas empresas. Como es el caso de la investigación de Landeta y Ynzunza (2017), quienes mencionan que las empresas en Ecuador, sufrieron un quiebre con respecto a la disponibilidad de dinero, visto que muchos de ellos se endeudaron, por ampliar la cartera de clientes, ha conllevado al crecimiento de sus cuentas por cobrar. Por su parte, el 63% de dichas empresas solo aplican estrategias de

cobranzas blandas, es decir llamadas y mensajes, sin embargo, estas estrategias no suelen tener una incidencia positiva en la recuperación de las cuentas vencidas.

A nivel nacional muchas empresas se vieron afectadas por esta situación, entre ellas las pequeñas y microempresas, siendo éstas esenciales para la economía porque representan una parte importante del motor empresarial y una fuente de creación de empleo (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). Pues, en la mayoría de los casos, este tipo de empresas inician sus actividades económicas sin el capital suficiente para asegurar su supervivencia, y la falta de financiamiento, reducción significativamente de sus ventas y por ende la disminución de efectivo en sus cajas, sumando a ello el estado actual del país, forman unos principales problemas que enfrenta el sector (Braidot y Soto, 2016).

Por otro lado, muchas MYPES han dejado de realizar el cobro de sus ventas debido a las restricciones producto de la pandemia, como efecto la falta de liquidez se hizo evidente. Uno de los casos, es la que mantiene la empresa CNL ASESORES, dedicada al rubro de servicios generales (contable, asesoría empresarial, y de reclutamiento de personal), ubicado en la Jr. Las Esmeraldas n°145 – Tarapoto. Se ha observado que presenta deficiencias en su gestión de créditos y cobranzas, en los cuales se otorga los servicios a créditos a corto plazo mediante contrato, que en continuos periodos los clientes cancelan fuera de tiempo causando un efecto negativo en las disposiciones de dinero para afrontar las obligaciones corrientes. Del total de deudas por cobrar a los clientes solo el 40% se cobran a tiempo el resto se cobra con tiempos muy distantes entre 30, 60 días de retraso, incluso se ha observado que existen clientes que adeudan desde el año 2017, siendo ya estimadas como cuentas incobrables. Asimismo, se conoció que no existe una evaluación previa del historial crediticio del cliente en cuanto a sus compromisos anteriores, tampoco se hace un seguimiento de las cuentas por cobrar, esto origina que no se puede programar comunicaciones con los deudores para así incentivar el

cobro (en ocasiones el personal se olvida de llamar e incluso de enviar correos). Por consiguiente, el control sobre las deudas que no se cobran o se cobran fuera de tiempo no es efectiva, además no se aplica al cliente el porcentaje del 10% por concepto de mora. En efecto, se tiene como monto total de cuentas por cobrar S/58.091.00 lo que afecta en la disponibilidad de dinero, originando en la empresa, la suspensión de pagos, es decir no hay sincronía entre lo que se cobra y se paga.

De acuerdo a esta realidad se ha planteado como pregunta general ¿De qué manera la gestión de crédito y cobranzas incide en la liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Año 2020?, cuya hipótesis general señala que: La gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020. Asimismo, la investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de crédito y cobranzas en la liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020, para ello además se planteó los siguientes objetivos específico: a) Describir las actividades de gestión de crédito y cobranzas en la empresa, b) Identificar las deficiencias de la gestión de crédito y cobranzas en la empresa y, por último, c) Establecer los índices de liquidez de la empresa.

Por otro lado, existen investigaciones que guardan relación con el problema en estudio y los objetivos que se persigue, para lo cual se presenta lo siguiente: Alvarado & Pérez (2016) en su tesis titulada “Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Corporación La Baratura E.I.R.L. Morales. Periodo 2014”. Tarapoto. De la universidad Nacional de San Martín, para optar el título de contadores públicos. Tuvo como objetivo conocer los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación la Baratura E.I.R.L. La investigación fue de diseño no experimental - transversal. Se utilizó como instrumento fichas textuales, guía de observación, guías de

entrevista aplicada a 15 colaboradores de la empresa. Concluyendo que el nivel de eficiencia de los procedimientos de cobranza persuasiva es muy bajo y bajo en un 21% y 30%, así también los procedimientos de cobranza en la etapa pre- judicial son deficientes en un 49% y 12%, y los procedimientos de cobranza en la etapa pre- judicial son deficientes en un 63% y 23%. La empresa ha obtenido una disminución en la rentabilidad obtenida por cada S/.1.00 (Un Nuevo Sol) vendido de 6.27% en el 2013 a 1.93% en el año 2014. Paralelo a ello, Medina (2018), en su tesis titulada *“Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz*. De la Universidad Peruana Unión, para optar el título de contadora pública. Tuvo como objetivo conocer el entorno actual de la empresa y realizar un diagnóstico a través de para contribuir al diseño de políticas de créditos y cobranza. La investigación fue de diseño no experimental – descriptivo. Se utilizó como instrumento fichas textuales, guía de observación, guías de entrevista. Resultado: la empresa durante los nueve meses de actividad ha realizado ventas a crédito equivalente a un monto de 322,686.50 soles el cual el 62.56% aún falta cobrar y el 32.30% que representa a un monto de 65,200.50 de las cuentas por cobrar se encuentran en estado de morosidad, la empresa tiene deficiencias para otorgar ventas crediticias y su recuperación. Al igual que Araujo & Moreno (2016), en su tesis titulada "Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL". Trujillo. De la universidad Cesar Vallejo, para optar el título de contadores públicos. Tuvo como objetivo determinar el efecto de la gestión de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. De la ciudad de Trujillo en el año 2015. La investigación fue de tipo cualitativo, utilizando como técnica guía de entrevista, además del análisis documentario con su instrumento ficha de análisis documentario. Resultado: El 35% y 44% (1 a 15 días) son morosos moderados, asimismo el 65% y 56% de (16 a 35 días) son morosos intermedios. El total de provisión con el que cuenta la mype para respaldar los créditos vencidos, contando con S/16, 100 en el año 2014 y S/16,400 y en el año 2015. Durante el año 2014 y 2015 se mantuvo un

porcentaje de morosidad del 10% en base a las ventas realizadas al crédito y las cuentas por cobrar. En el año 2014 fue de 21.32% y en el 2015 de 24.48% con una variación del 3.16%, lo cual refleja que el patrimonio y la utilidad neta se incrementó.

Así también, el estudio se sustenta teóricamente, con respecto a la variable **gestión de crédito y cobranzas**, Ortiz (2014) señala que las cuentas por cobrar comerciales de una empresa son aquellas que se derivan de las ventas de productos o servicios propios de la actividad de la empresa (p.56), al mismo tiempo afirma que la gestión de créditos y cobranzas de una empresa, más comúnmente denominadas como cartera comercial, comprende tres actividades o etapas básicas, a saber: política, gestión y control (p.45). Por consiguiente, Steven (2017) define que la gestión de créditos y cobros es un mecanismo que busca la disminución de cuentas destinadas a corto o largo plazo. El seguimiento y verificación de cumplimiento del cliente, le permitirá a la empresa la recuperación de su bien vendido, lo cual ocasionará su crecimiento (p.12). Además, Van (2016) sustenta que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por cobrar garantizan el desarrollo económico y social de la empresa, Asevera que las cuentas por cobrar, determinan una posición financiera dependiendo del volumen de cada una de ellas, es decir, las cuentas por cobrar representan el dinero (en mercancía) de los clientes que están financiados por el negocio. (p.55). Según Ortiz (2014), para la evaluación de la variable cuentas por cobrar es necesario considerar las siguientes dimensiones: a) Políticas de otorgamiento de crédito, lo que refiere a las reglas básicas y generales de crédito, cuyo objetivo principal es mantener un equilibrio adecuado entre el riesgo asumido por el crédito y el rendimiento de la inversión en dicho crédito. La política de crédito es una guía, que consiste en reglas generales básicas, sin entrar en detalles que pueden cambiar con el tiempo, como las tasas de interés, los activos crediticios del solicitante o el valor de las ventas de los acreedores. Se tiene en cuentas los siguientes

indicadores: Manual de la política de crédito, requisitos para otorgar el crédito, términos de pago, beneficios por pronto pago y sanciones por incumplimiento. La siguiente dimensión son las b) Políticas de cobro de cuentas incobrables, Ortiz (2014), hace referencia de las políticas de cuentas incobrables, todo aspecto que se debe considerar para el cobro de las cuentas pendiente (p.75). Se tiene en cuenta los siguientes indicadores: políticas y procedimientos de cobranza, medición de cuentas vencidas, cuentas incobrables. Ortiz (2014), menciona que una inadecuada o deficiente gestión del crédito y cobranzas, puede generar problemas financieros que si no se solucionan pueden producir en caso extremo la quiebra y/o bancarrota de las empresas.

En cuanto a la variable **liquidez**, Gitman y Chad (2014) define a la liquidez como la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas lleguen a su vencimiento. Se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas (p.34). Asimismo, señalan que si es el índice es mayor que 1, significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, es decir, que la empresa cuenta con una cantidad suficiente de los mencionados recursos líquidos como para pagar todas sus deudas de corto plazo. Por su parte, Apaza (2017) señala que las razones financieras de liquidez se utilizan para calificar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus deberes de corto plazo, a partir de ellas se pueden lograr muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en casos de situaciones adversas (p.56). Según Apaza (2017), se considera las siguientes ratios: Ratio de liquidez general o razón corriente ($\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$), Prueba Ácida: ($\text{Activo corriente} - \text{Existencias} / \text{Pasivo Corriente}$), Capital de trabajo ($\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$) y Ratio prueba defensiva (efectivo y equivalente de efectivo/pasivo corriente).

Esta investigación tiene como objetivo aportar al conocimiento científico de manera que la gestión de crédito y cobranzas incida en la liquidez, y de este modo los futuros proyectos de investigación asociados a este tema tengan antecedentes para desarrollar nuevos conocimientos y metodologías de análisis. Se analizó y evaluó la gestión de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez, lo cual permitió verificar omisiones, errores y aciertos en la administración de este componente. Se justifica de manera teórica ya que cada información incluida en la investigación estuvo sustentada por autores que hacen referencia al tema y que dan credibilidad a la misma, es por ello que se ha considerado como evaluadores de las variables, en cuanto a la gestión de créditos y cobranzas se consideró a Ortiz (2014), y con respecto a la liquidez, a Apaza (2017). Tuvo una relevancia social, ya que recayó en la importancia del buen manejo de gestión de crédito y cobranzas lo cual permitirá a las empresas tener más liquidez y sobre todo el buen cuidado de sus activos. Se justificó de manera metódica, ya que los resultados se desarrollaron mediante el uso de tablas estadísticas en Excel, que darán mayor comprensión a la investigación, llegando de esa manera a la conclusión.

La investigación presenta un enfoque **cualitativo**, debido a que los alcances de la investigación recogieron los discursos completos de los sujetos, para proceder luego a su interpretación, analizando las relaciones de significado que se producen en los determinados objetos de estudio. Asimismo, el tipo de investigación es **aplicada**, debido a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin fines prácticos, específicos o inmediatos respecto a la realidad estudiada (Príncipe 2018, p.58). El diseño de la presente investigación es **no experimental** de tipo **transversal, explicativo –causal**, debido a que permitirá determinar y conocer las causas, factores o variables que generan situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto. Asimismo, explica los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias (Príncipe 2018, p.71).

2. Materiales y Métodos

Los materiales que se utilizaron para la elaboración de la presente investigación fueron libros, equipos de oficina, internet, entre otros. Se utilizó un método descriptivo para conocer la situación de ambas variables tal y como se encuentran en su contexto natural. Se utilizó como técnicas una entrevista, observación directa y análisis documental, con la finalidad de ser empleados para la recolección y obtención de los datos e información. Para el procesamiento de datos se realizará mediante la consistencia, clasificación de la información y tabulación de datos. Para este estudio fue necesario el uso del programa Microsoft Excel, lo cual permitirá examinar los datos recolectados para la elaboración de tablas, cuadros y gráficos para plasmar los resultados y lograr un mayor entendimiento y visualización de los mismos.

2.1. *Sujeto u objeto de estudio*

La investigación tuvo como fuente de información al Gerente General, 5 colaboradores del área de créditos y cobranzas, reportes referentes a los servicios brindados a crédito, como también de las cobranzas realizadas por el personal, por último, se utilizó estados financieros del año 2018, 2019 y 2020, pertenecientes a la empresa CNL ASESORES SAC.

2.2. *Instrumentos*

Entrevista: Mediante esta técnica, se descubrió las cualidades, habilidades y conocimientos teóricos del entrevistado con respecto a las variables en estudio. El instrumento que se utilizó, fue la **guía de entrevista**: lo cual permitió conocer los procesos que se aplican dentro de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa CNL ASESORES SAC., así mismo aportó para conocer aquellas deficiencias que perjudican el funcionamiento de las actividades y el cumplimiento de los objetivos.

Observación directa: Por medio de ella se captó las características, cualidades y propiedades en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa CNL ASESORES SAC. El instrumento que se utilizó, fue una lista de cotejo: permitió la recolección de información, características y sucesos de la gestión de créditos y cobranzas de la empresa CNL ASESORES SAC, a fin de responder los objetivos planteados en la investigación.

Análisis documentario: Por medio de esta técnica se registró datos que se generen en relación a la rentabilidad de la empresa CNL ASESORES SAC. El instrumento que se utilizó fue la **guía de análisis documental**: está contenido de ratios que permitieron conocer la rentabilidad de la empresa CNL ASESORES SAC año 2018, 2019 y 2020, a través de la aplicación de ratios.

2.3. *Análisis de datos*

Para el análisis de datos, se hizo uso de la estadística descriptiva, las tablas y figuras estadísticas mediante el Microsoft Excel.

3. Resultados y Discusión

3.1. Describir las actividades de gestión de crédito y cobranzas en la empresa CNL

ASESORES SAC. Tarapoto 2020.

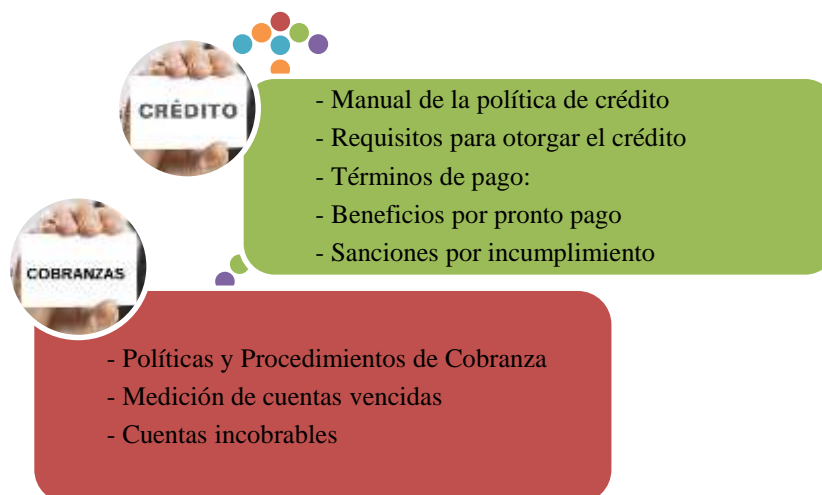


Figura 1. Gestión de créditos y cobranzas

A continuación, se muestra los resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la empresa CNL ASESORES SAC.

Tabla 1

Entrevista

Preguntas	Respuestas
1. ¿Cuentan con un manual de política de cobranzas en la empresa? Explique.	La empresa no cuenta con un manual de políticas de cobranza donde se establece las tareas a realizar para hacer efectivo las cobranzas. Todo se maneja de manera verbal, no hay nada establecido por escrito en documentos. En ocasiones el personal nuevo asume que, si existe, pero no las conoce, porque no se las dieron a conocer o informaron formalmente.
2. ¿Existe un manual donde se describen las funciones relacionadas con la operación de cuentas por cobrar? Explique.	La empresa no cuenta con un manual de funciones para el área de contabilidad y finanzas, los mismos que no están contemplados en documentos formales. Los colaboradores conocen sus labores de manera verbal, de acuerdo a lo que el gerente les señala.

3. ¿Al momento de aprobar brindar el servicio a crédito que aspectos se toman en cuenta? Explique.	No se evalúa al cliente revisando su situación financiera, económica, comportamiento de pago, ya que no se cuenta con un sistema de control de riesgo que emite el resumen para ver en qué situación financiera se encuentra el cliente. Simplemente se toma en cuenta que el cliente necesita el trabajo, se establece un contrato estipulando los términos y condiciones de pago.
4. ¿Se realiza algún contrato, para estipular la responsabilidad de las partes, referente al servicio que se brindara? Explique.	Si. En el contrato se establece que trabajo se hará, las condiciones del mismo y se determina el cronograma de pago, lo cual es acordado juntamente con el cliente.
5. ¿Realizan la identificación del tipo de cliente, a quien va ir dirigido el servicio? Explique.	No se realiza, según lo que señala el jefe, la empresa no lo ve necesario. Sin embargo, se cuenta con un registro detallado de los tipos de clientes a quien se les presta el servicio, ya sea persona natural o empresa.
6. ¿Se evalúa la capacidad de pago del cliente antes de otorgarle el servicio? Explique.	No. Solo se brinda el servicio a la persona interesada y se establece la cuota mensual pagar.
7. ¿Se solicita documentos previos al cliente, para comprobar su disponibilidad y estabilidad en el pago? Explique.	No. Solo se solicita la copia de su DNI, correo electrónico y el lugar donde trabaja o estudia. A fin de registrar los datos del cliente y de su residencia actual.
8. ¿Se toman medidas con los clientes que no están pagando puntualmente sus créditos? Explique.	Sí, no se vuelve a brindar el servicio mientras no pague el cliente. Aunque en algunas oportunidades a los clientes conocidos se sigue brindando el servicio a crédito, es por ello que aumenta las cuentas por cobrar, porque se tardan en pagar.
9. ¿La empresa realiza beneficios por pronto pago? Explique.	Si. Debido a que la empresa busca la recuperación del dinero. Se suele aplicar un porcentaje del 10%.
10. ¿Los clientes cumplen con la cancelación de sus cuotas en la fecha estipulada? Explique.	No. Muchos de los clientes tardan en pagar sus cuotas. Algunos no pagan durante 2 meses después de vencer su cuota mensual. La empresa simplemente espera la cancelación del cliente, sin aplicar algún interés por mora. Asimismo se tiene clientes morosos desde el año 2016, 2017, 2018 y 2019.
11. ¿Se analiza la proporción de las cuentas por cobrar que no son canceladas? Explique.	Se analiza la proporción de las cuentas por cobrar que no son canceladas: los responsables de verificar las cuentas por cobrar realizan el análisis, sin embargo, no se toman medidas rápidas para evitar cualquier efecto negativo como el aumento de las cuentas por cobrar.
12. ¿De qué manera se viene haciendo el seguimiento de las	Una vez conociendo el retraso de pago del cliente, se gestiona las respectivas llamadas en el cual el cliente indique que realizara el pago. En caso no se realice, se insiste con las llamadas.

cobranzas a los clientes? Explique.	
13. ¿Cuenta con una institución o persona externa encargada de realizar el cobro efectivo de las deudas? Explique.	Se cuenta con dos personas en la oficina, encargadas de realizar el cobro por medio de llamadas. Asimismo, se ha contratado los servicios de la empresa Equifax conocido como INFOCORD, con la finalidad de reportar a los clientes morosos, sin embargo, los encargados de cobranzas no reportan a la central la lista de clientes morosos, ya que no desean afectarlos.
14. ¿Gerencia invierte esfuerzos en la recuperación de las cuentas que aún no han sido canceladas? Explique.	Solo se realiza la cobranza por llamada, no realiza otras acciones.
15. ¿Se aplican intereses a los clientes que no pagan puntuales? Explique.	No se aplican ningún interés por mora.
16. ¿Existe un listado de las cuentas incobrables? Explique.	Existe una lista en Excel de los clientes morosos, se lleva un registro de ello.
17. ¿La morosidad de los clientes afecta a las actividades de la empresa? Explique.	Si. Uno de los principales es el incumplimiento de pago a los proveedores. Más que todo a las actividades de corto plazo.
18. ¿Existen deficiencias en el proceso de cobranzas? Explique.	No existe un sistema contable que permita tener mejor control sobre la información financiera de la empresa. Asimismo, no existe de políticas de capacitación para el personal de cobranza. Por otro lado, la ausencia de un manual de procesos que indiquen como deben manejarse y llevar a cabo las actividades de cobranzas. No cuentan con un personal encargado de realizar los cobros visitando a los clientes.
19. ¿Se realiza capacitaciones al personal de cobranza? Explique.	No. El Gerente no lo considera necesario.

Fuente: Elaboración propia

Conociendo las respuestas del Gerente de la empresa CNL ASEOSRES SAC, se procedió a describir de manera resumida la gestión de crédito y finanzas por dimensiones (Políticas de otorgamiento de crédito y Políticas de cuentas por cobrar).

a) Políticas de otorgamiento de crédito

- La empresa no cuenta con un manual de políticas de cobranza donde se establece el tiempo máximo concedido para el pago, plazos para el pago, descuentos, investigación del solicitante, intereses corrientes y moratorios. No obstante, se realiza un contrato donde se establece (tipo de trabajo a realizar, monto del servicio, fechas de pago, condiciones de pago, intereses por demora de pago, ingreso a INFOCOR por incumplimiento de pago). Asimismo, los colaboradores desconocen los parámetros o lineamiento para otorgar el servicio a crédito, y simplemente ofrecen el servicio sin ninguna garantía. Del mismo modo, no se cuenta con flujogramas donde se detalla cada paso o proceso de crédito a seguir.
- La empresa no solicita ningún requisito al momento de otorgar el servicio a crédito.
- Se establece como termino de pago la cancelación del crédito en un periodo inferior o igual a 30 días, sin embargo, el cliente suele incumplir, aparte de ello la empresa no aplica ningún interés a los clientes morosos, a pesar de estar especificado en el contrato.
- Se aplica descuentos como incentivo para que el cliente cancele en un periodo inferior a los 30 días: La empresa CNL ASESORES SAC. Realiza descuentos por pronto pago, como incentivo al buen pagador.
- La empresa no tiene estipulado ninguna sanción para los clientes morosos, sin embargo, no se vuelve a brindar el servicio a los clientes morosos.

b) Políticas de cuentas por cobrar

- La empresa no cuenta con políticas y procedimiento de cobranzas, como documento formal, simplemente los colaboradores conocen algunos lineamientos porque el jefe les dio a conocer de manera oral.
- Se analiza la proporción de las cuentas por cobrar que no son canceladas: los responsables de verificar las cuentas por cobrar realizan el análisis, sin embargo, no se toman medidas rápidas para evitar cualquier efecto negativo como el aumento de las cuentas por cobrar.
- Se realiza el cobro de las cuentas por cobrar mediante llamadas telefónicas (no realiza visitas y son pocas la veces que se envía mensajes por medio de correos electrónicos). El encargado de cobranza genera un reporte de las cuentas por cobrar a la fecha y se comunica con el cliente para informarle su vencimiento, sin embargo, existen algunos clientes que hacen caso omiso, a pesar de avisarle que ingresara al sistema de riesgo. A parte los responsables no hacen seguimiento de dichos clientes, en ocasiones solo esperan que el cliente cancele, creyendo que el mismo volverá por un nuevo servicio, sin embargo, el cliente no aparece después de conocer su cuenta pendiente.
- Se cuenta con un registro de cada cliente, donde se detalla datos generales propios y los reportes de los servicios adquiridos. La empresa tiene estipulado aplicar intereses a los clientes que no pagan puntualmente, lo cual es equivalente al 10% de la cuota, sin embargo, solo se cobrar el monto de la cuota sin incluir intereses, a fin de que el cliente pague y se pueda hacer el cobro inmediato.

3.2. Identificar las deficiencias de la gestión de crédito y cobranzas en la empresa CNL

ASESORES SAC. Tarapoto 2020.

Tabla 2

Deficiencia - Políticas de otorgamiento de crédito

	Actividades	Cumplimiento			
		Si	No	%	%
Políticas de otorgamiento de crédito	1 Existe un manual de política crediticia en la empresa		x		4.55
	2 Se realiza la identificación del tipo de cliente, a quien va ir dirigido el crédito.		x		4.55
	3 Se evalúa la capacidad crediticia del cliente antes de otorgarle el servicio a crédito		x		4.55
	4 Se solicita documentos previos al solicitante del servicio a crédito, para comprobar su disponibilidad y estabilidad en el pago.		x		4.55
	5 Se toman medidas con los clientes que no están pagando puntualmente sus créditos. (tomar en cuenta para incidencia en la liquidez)		x		4.55
	6 Se tiene en cuenta el historial de deuda del usuario para medir su capacidad de pago.		x		4.55
	7 La empresa realiza beneficios por pronto pago	x			4.55
	8 El historial del usuario es indispensable para el otorgamiento del servicio a crédito.		x		4.55
	9 El cliente cumple el pago con las fechas establecidas		x		4.54
	10 Se aplica descuentos como incentivo para que el cliente cancele en un periodo inferior a los 30 días	x			4.55
Total		2	8	9.09	36.36

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Según la tabla 2 señala, del total de actividades relacionadas a las políticas de otorgamiento de crédito 2 (9.09%) se cumplen óptimamente, mientras que 8 (36.36%), no se cumplen adecuadamente.

Tabla 3

Deficiencia - Políticas de cuentas por cobrar

		Actividades	Cumplimiento			
			Si	No	%	%
Políticas de cuentas por cobrar	11	Tiene la capacidad de realizar la cobranza de sus créditos de manera rápida		x		4.55
	12	Se analiza la proporción de las cuentas por cobrar que no son canceladas	x		4.55	
	13	Realiza el cobro constante de los servicios entregados a crédito mediante el envío de cartas, llamadas telefónicas o visitas personales		x		4.55
	14	Procura gastar menos en la realización de la cobranza	x		4.55	
	15	La empresa cuenta con políticas de cobranzas		x		4.54
	16	La empresa cuenta con un manual de procedimiento de cobranzas		x		4.54
	17	Cuenta con un registro de cada cliente con el fin de no volver a evaluar a detalle al solicitante	x		4.55	
	18	Cuenta con una institución o persona externa encargada de realizar el cobro efectivo de las deudas	x		4.54	
	19	Gerencia invierte esfuerzos en la recuperación de las cuentas que aún no han sido canceladas		x		4.54
	20	Se hace el seguimiento constante de las cuentas por cobrar		x		4.55
	21	Se aplican intereses a los clientes que no pagan puntuales		x		4.55
	22	Existe un listado de las cuentas incobrables.	x		4.54	
Total			5	7	22.73	31.82

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a tabla 3 señala, del total de actividades vinculadas a las políticas de cuentas por cobrar, 5 (22.73%) se cumplen óptimamente, mientras que 7 (31.82%), no se cumplen adecuadamente.

A continuación, se procede a dar a conocer las deficiencias en la fase de recordatorio, las cuales en el instrumento de la lista de cotejo fueron contestadas con “NO”:

Tabla 4

Resumen de la lista de cotejo

Gestión de créditos y cobranzas	N° de Actividades		Si cumple/ eficiente		No cumple/deficiente	
	f	%	f	%	f	%
Políticas de otorgamiento de crédito	10	45.45%	2	9.09%	8	36.36%
Políticas de cuentas por cobrar	12	54.55%	5	22.73%	7	31.82%
Total	22	100.00%	7	31.82%	15	68.18%

Fuente: Respuestas de la lista de cotejo.

Interpretación

Después de la aplicación de la lista de cotejo, los resultados fueron: De las 22 preguntas elaboradas en el instrumento, teniendo como referencia las actividades a ejecutar en la gestión de crédito y cobranza, se determinó en cuanto a las políticas de otorgamiento de crédito que, de las 10 actividades, solamente el 9.09% (2) se cumple o se realizan, mientras el 36.36% (8) actividades no se están cumpliendo por lo cual es deficiente, entre ellas se puede mencionar: la ausencia de un manual de política crediticia o manual de procesos, no se está identificando el tipo cliente a quien va ir dirigido el crédito, como también no se evalúa la capacidad crediticia del cliente antes de otorgarle el servicio, no se está solicitando los documentos previos al solicitante del servicio a crédito, para comprobar su disponibilidad y estabilidad en el pago, además no se toman medidas con los clientes que no están pagando puntualmente sus créditos, ya que el cliente cumple el pago con las fechas establecidas debido a la falta de seguimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, en cuanto a las políticas de cuentas por cobrar, de las 12 actividades, solamente el 22.73% (5) se cumple o se realizan, mientras el 31.82% (7) actividades no se están cumpliendo por lo cual es deficiente, entre ellas se puede mencionar: la empresa no

tiene la capacidad de realizar la cobranza de sus créditos de manera rápida, ya que no realizan el cobro constante de los servicios entregados a crédito mediante el envío de cartas, llamadas telefónicas o visitas personales y el mayor de todos es que no cuenta con políticas de cobranzas, ni con un manual de procedimiento de cobranzas. La gerencia no está invirtiendo esfuerzos en la recuperación de las cuentas que aún no han sido canceladas, como también no se aplican intereses a los clientes que no pagan puntuales, y por ultimo no se están haciendo seguimiento constante de las cuentas por cobrar. Por todo lo mencionado se determina que las actividades de gestión de créditos y cobranzas son deficientes en un 68.18%.

Asimismo, se evidenciaron lo siguiente:

Tabla 5

Cuentas incobrables y por cobrar en los años 2018 -2020

Periodo	Total monto del servicio a crédito	Monto cobrado		No cobrado		Observación
		S/	%	S/	%	
2018	54,962.00	47,945.00	87.23%	7,017.00	12.77%	Estimación a gasto, debido a su incobrabilidad
2019	67,493.00	55,392.00	82.07%	12,101.00	17.93%	
2020	60,274.00	34,284.00	56.88%	25,990.00	43.12%	Cuentas por cobrar
Total	182,729.00	137,621.00	75.31%	45,108.00	24.69%	

Fuente: Reportes de cuentas por cobrar

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 05, durante el año 2018, se estimó a gasto un monto de S/7,017.00 representando un 12.77% del total de ventas a crédito (S/. 54,962.00), visto que no se pudo recuperar dicho monto, asimismo para el año 2019 se tiene un monto de S/12,101.00 de cuentas por cobrar, lo que representa el 17.93% del total de ventas a crédito (S/67,493.00),

al igual que el año 2020, el monto de las cuentas a cobrar asciende a S/ 25,990.00, representando un 43.12% del total de ventas a crédito (S/60,274.00). Debido a la pandemia muchos de los clientes dejaron de pagar, convirtiéndose, en “**clientes morosos**”. De acuerdo a lo evidenciado la empresa tiene una cartera de clientes con gran volumen de servicio entregados a crédito, algunas de las cuentas pasaron a formar parte del gasto, ya que cumplieron con el proceso de la provisión y el castigo de las cobranzas dudosas. La falta de medidas ante la situación, genera que mes a mes las cuentas por cobrar se incrementen y se disponga de menos dinero.

Tabla 6

Incumplimiento del cronograma de pago

Periodo	Cantidad de clientes según registro	Cumplieron con las fechas de pago	No cumplieron
2018	252 clientes	76	176
2019	400 clientes	130	270
2020	536 clientes	190	346
	TOTAL	396	792

Fuente: Reportes de cronograma de pago

Tabla 7

Periodo de retrasos

+30 días	Periodo de retrasos			Total
	60 días	90 días	+ de 1 año	
35	53	46	42	176
108	27	105	30	270
69	104	35	138	346
212	184	186	210	792

Fuente: Reportes de cronograma de pago

Interpretación

En la tabla 06 y 07, se detalla que algunos de los clientes no pagaron de acuerdo al cronograma brindado por la empresa. Asimismo, se ha podido observar que la empresa Cnl

establece un contrato con el cliente indicando la aplicabilidad del 10% por concepto de mora, sin embargo, la empresa no cumple con dicha condición estipulada en el contrato, con la finalidad de que el cliente cumpla con su pago. Un total de 792 clientes entre el año 2018 al 2020, fueron morosos, teniendo como periodo de retraso 30, 60 y 90 días, incluso otros más de un año. En efecto, la empresa no está haciendo seguimiento a las cuentas por cobrar, aún más, no toma en consideración la aplicación de medidas rígidas a fin de evitar el incremento de las cuentas por cobrar.

3.3. *Establecer los índices de liquidez de la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Año 2020.*

Tabla 8

Índice de Liquidez

Ratio	Formula	Periodo	Remplazo	Resultado
Ratio de Circulante o liquidez general	(Activo Corriente /Pasivo Corriente)	2020	145,501/75,912	1.92
		2019	163,097/69,928	2.33
Prueba Ácida	(Activo corriente – Existencias / Pasivo Corriente)	2020	(145,501- 0)/75,912	1.92
		2019	(163,097-0)/69,928	2.33
Capital de trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	2020	(140,501-75,912)	69589.00
		2019	(163,097-69,928)	93169.00
Ratio prueba defensiva	(efectivo y equivalente de efectivo/ Pasivo Corriente)	2020	79,545/75,912	1.02
		2019	105,598/69,928	1.51

Fuente: Estado de situación financiera 2019-2020

Interpretación

Ratio de Circulante o liquidez general: La interpretación del resultado señala que por cada S/1.00 de pasivo corriente, la empresa conto con S/2.93 de respaldo en el activo corriente para el año 2019, en cuanto al año 2020, la empresa conto con S/1.92 para cubrir las deudas de corto plazo. Lo que se evidencia una disminución del ratio, con una variación de 0.42, debido al incremento de los pasivos corrientes, con respecto a los proveedores (compra de alcohol, mascarillas, implementación de dispensadores, atomizadores, protectores faciales, compra de útiles de limpieza, entre otros.). Si bien es cierto, el resultado marca un índice mayor a 1, lo cual es sinónimo de buena liquidez, sin embargo, la empresa no tiene la

agilidad de convertir su cartera a efectivo rápidamente (máximo 30 días), es por ello que las cuentas por cobrar aumentaron en los años 2019 y 2020 (S/12,101.00 y S/25,990.00) situación que genera el incumplimiento de pago de las obligaciones a corto plazo (proveedores).

Prueba Ácida: El resultado de la tabla 8, muestra que la empresa registra una prueba ácida de 2.33 y 1.92 para el año 2019 y 2020 respectivamente, lo que a su vez permite deducir que por cada sol que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con S/2.33 y S/1.92 respectivamente para su cancelación, sin necesidad de tener que acudir a la realización de los inventarios. No obstante, se observa una disminución en los ratios años tras año, lo que se debe al incremento del pasivo corriente de S/69,928 a S/75,912. Este índice al igual que el anterior, no permite por concluir que la liquidez sea buena o mala, pues es necesario tener en cuenta su ciclo de conversión de los activos operacionales, (las cuentas comerciales por cobrar) que es la única forma de obtener la generación de efectivo y así poder sacar conclusiones más precisas, y la empresa Cnl Asesores no cuenta con esa capacidad, ya que el ciclo de conversión del activo operacional se extiende de lo establecido.

Capital de trabajo: Este ratio muestra el excedente de los activos corrientes, (una vez cancelados los pasivos corrientes) que le quedan a la empresa en calidad de fondos permanentes, para atender las necesidades. Lo cual, según la tabla 8, hubo una disminución año tras año, de S/ 93,169.00 (2019) a S/69,589.00 (2020), existiendo una variación de S/23,580.00, lo que se debe al incremento de los pasivos corrientes en el año 2020.

Ratio prueba defensiva: El ratio muestra la capacidad de la empresa tiene para operar con sus activos más líquidos, sin recurrir a sus ventas exclusivamente. Según los resultados en la tabla 8, la empresa obtuvo en cuanto a liquidez – efectivo para el año 2019, 1.51 lo cual demuestra su solvencia para pagar sus deudas con el dinero que poseía en efectivo. No obstante, en el año 2020 el índice bajó a 1.02, existiendo una variación de 0.49.

3.4. Determinar la incidencia de la gestión de crédito y cobranzas en la liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020

Gestión de crédito y cobranzas	Liquidez
Hipótesis general: La gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez en la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020.	

Gestión de crédito y cobranzas		
Cumplimiento de las actividades	F	%
SI	7	32%
NO	15	68%
Total:	22	100%

Fuente: Elaboración propia

Ratio	Periodo	Resultado
Ratio de Circulante o liquidez general	2020	1.92
	2019	2.33
Prueba Ácida	2020	1.92
	2019	2.33
Capital de trabajo	2020	69589.00
	2019	93169.00
Ratio prueba defensiva	2020	1.02
	2019	1.51

Fuente: Elaboración propia

La empresa, no realiza la identificación del tipo de cliente, a quien va ir dirigido el servicio, a pesar de contar con un sistema de riesgo INFOCORP, no se evalúa al cliente, antes de brindarle el servicio a crédito, lo que ha generado el incremento de las cuentas por cobrar, asimismo la estimación a gasto de las cuentas incobrables.

No se toman medidas rápidas con los clientes que no están pagando puntualmente sus créditos, situación que ha generado la incertidumbre en hacer efectivo la cobranza. Es por ello que se tiene un monto de S/38,091.00 que aún no se ha cobrado.

La empresa no tiene en cuenta el historial de deuda del usuario para medir su capacidad de pago. Es necesario mencionar que la empresa brinda el servicio a crédito a clientes que siguen debiendo, ya que existe un vínculo de amistad entre el cliente y el gerente, siendo un factor que ocasiona el incremento de las cuentas.

La empresa no tiene la capacidad de realizar la cobranza de sus créditos de manera rápida. Se evidencio que solo se realizan llamadas, no obstante, los colaboradores se olvidan de realizarlo contante, debido a la falta de seguimiento de los clientes morosos, situación que ocasiona el incremento de las cuentas, es por ello que en el año 2020 se tiene un monto de S/25,990.00 lo que representa un 43.12% de cuentas por cobrar.

La empresa no cuenta con políticas de cobranzas, ni existe un manual de política crediticia en la empresa, asimismo no se tiene establecido procedimiento de cobranzas

El ratio de capital de trabajo, resulto una disminución del año 2019 al 2020, es decir de S/ 93,169.00 a S/69,589.00, existiendo una variación de S/23580.00, lo que se debe al incremento de los pasivos corrientes en el año 2020. Al no realizar una evaluación previa a los clientes, se desconoce la capacidad de pago de los mismos, es por ello que para el año 2019 y 2020, se ha incrementado los clientes morosos y la empresa hasta ahora no los ha registrado al sistema de riesgo, para exigir el pago del servicio brindado.

Referente a la liquidez general se comprobó que la empresa conto con S/2.93 de respaldo en el activo corriente para el año 2019, en cuanto al año 2020, se contó con S/1.92 para cubrir las deudas de corto plazo. Lo que se determina una disminución del ratio, con una variación de 0.42, debido al incremento de los pasivos corrientes, con respecto a los proveedores (compra de alcohol, mascarillas, implementación de dispensadores, atomizadores, protectores faciales, compra de útiles de limpieza, entre otros.). Asimismo, la empresa no tiene la agilidad de convertir su cartera a efectivo rápidamente, es por ello que las cuentas por cobrar aumentaron en los años 2019 y 2020 (S/12,101.00 y S/25,990.00) situación que genera el incumplimiento de pago de las obligaciones a corto plazo (proveedores).

De acuerdo al resultado de la prueba acida, permite deducir que por cada sol que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con S/2.33 y S/1.92 respectivamente para su cancelación, sin necesidad de tener que acudir a la realización de los inventarios. No obstante, se observa una disminución en los ratios, lo que demuestra que la empresa Cnl Asesores no cuenta con la capacidad, de convertir su activo operacional en efectivo, ya que demora mucho tiempo para recuperar su cartera, y en algunos casos no lo recupera, como paso en el año 2018, se estimó a gasto un monto de S/7,017.00

Ratio prueba defensiva: la empresa obtuvo en cuanto a liquidez – efectivo para el año 2019, 1.51 y para el año 2020 el índice bajo a 1.02, existiendo una variación de 0.49. lo que demuestra que no se están haciendo efectivo las cobranzas.

Ocasionando la disminución de los ratios de liquidez.

4. Conclusiones

Se llegaron a las siguientes conclusiones.

- Las actividades en relación a la gestión de créditos y cobranzas no se cumplen en un 68.18%, esto se debe a que la empresa no se rige en su totalidad a las normas establecidas en el contrato, y a la falta de seguimiento y control de las cuentas por cobrar, mientras el 31.82% de las actividades si se llegan a cumplir.
- Se evidenciaron deficiencias con respecto a los procedimientos y el cumplimiento porque no se evalúa la capacidad de pago del cliente, no se está solicitando los documentos previos al solicitante del crédito, para comprobar su disponibilidad y estabilidad en el pago, además no se está tomando medidas con los clientes que no están pagando puntualmente, lo cual ocasionó que de un monto de S/. 182,729 no se recuperaron s/ 7,017 en el año 2018 y hasta ahora no se logra hacer efectivo un monto de S/38,091, los cuales año tras año las cuentas por cobrar van incrementando.
- Con respecto al ratio liquidez general, se evidencio una disminución en los ratios año tras año, 2019 y 2020, (2.33 y 1.92), según sus estados financieros, existe un incremento de las cuentas por cobrar año tras años, 7,017.00, 12,101.00 y 25,990.00. En lo que refiere al ratio prueba acida, en el año 2020 (1.92) disminuyo con relación al año 2019 (2.33), de continuar así, la empresa se vería en problemas para cubrir las deudas a corto plazo. Asimismo, en cuanto al ratio capital de trabajo hubo una disminución de S/ 93,169.00 (2019) a S/69,589.00 (2020), existiendo una variación de S/23,580.00, lo que se debe al incremento de los pasivos corrientes en el año 2020 y, por último, el índice del ratio prueba defensiva resultó para el año 2019, 1.51 lo cual demuestra su solvencia para pagar las deudas con el dinero que poseía en efectivo, no obstante, para el año 2020 el índice bajó a 1.02, existiendo una variación de 0.49.

- Es por todo lo mencionado, que en la investigación se logra comprobar que la gestión de crédito y cobranzas incide de manera negativa en la liquidez de la empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto, Año 2019.

Recomendaciones

- Al área de crédito y cobranzas tener un estricto control de los documentos que soportan las deudas de los clientes; para en el caso de necesitarlo, ejecutarlo a favor de la empresa y recuperar así los montos no pagados por los clientes. Asimismo, controlar el vencimiento de las carteras de clientes y tratar de negociar anticipadamente forma de pago para evitar caer en cuentas incobrables.
- A la gerencia, se recomienda que antes de entregar el servicio a crédito a los clientes realizar una evaluación previa de la capacidad de pago del mismo, teniendo en cuenta la plataforma de INFOCOR, ya que mediante una buena información comercial se pueda evitar el incremento de clientes morosos. La empresa debe tomar medidas necesarias para prevenir el aumento de las cuentas por cobrar y de las cuentas incobrables.
- A la gerencia, identificar cuáles son las razones por las que un pago puede atrasarse o complicarse, lo que permitirá una mejor aproximación al problema, y por lo tanto, su solución.
- Si la empresa adopta una serie de precauciones básicas antes de tener cuentas pendientes, si gestiona correctamente sus cuentas por cobrar y si reacciona rápidamente en caso de problemas, puede minimizar los incobrables y tener más liquidez.

Agradecimientos

Agradecida a Dios, por su amor y misericordia, porque cada día es una oportunidad de servir.

Mi gratitud a la familia por la motivación y el ánimo constante en mi formación académica y profesional principalmente a mi señora madre Zonia Tomanguillo Usnava.

A la empresa CNL ASESORES, por permitir el acceso de información, a fin de hacer posible esta investigación.

Referencias

Alvarado, N., & Pérez, L. (2016) *“Evaluación de los procedimientos de cobranza y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Corporación La Baratura E.I.R.L. Morales. Periodo 2014”*. Tarapoto. De la universidad Nacional de San Martin. Recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2503/TESIS%20ELIZABETH%20Y%20LEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apaza, M. (2017) *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. (1 ed). Lima – Perú. Editora Amazon

Araujo, W., & Moreno, R.(2016), en su tesis titulada *"Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL"*. Trujillo. De la universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/341/cobian_sk.pdf?sequence=1

Braidot, N., & Soto, E. (1999). *Las PyMEs latinoamericanas. Herramientas competitivas para un mundo globalizado*. Buenos Aires: IFEMA ediciones.

Gitman, J. y Chad J (2014). *Principios de administración financiera*. Decimosegunda edición, PEARSON EDUCACION, México

Landeta, J. y Ynzunza, C. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantea*, 13(24), p. 47–62. DOI: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6160650>

Medina, L. (2018), en su tesis titulada “*Diseño de políticas de crédito y cobranzas para una comercializadora de arroz*”. De la Universidad Peruana Unión. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1556/Deisi_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) *Decreto Supremo N° 058-2020-EF*. Lima. Perú. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-covid-19-mef-aprueba-credito-por-s-617-millones-para-medidas-de-financiamiento-a-mypes-nndc-noticia/?ref=gesr>

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) *Gobierno crea el Programa Reactiva Perú para garantizar créditos de capital de trabajo para que empresas puedan retomar sus actividades*. Lima. Perú. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/mef/noticias/112027-gobierno-crea-el-programa-reactiva-peru-para-garantizar-creditos-de-capital-de-trabajo-para-que-empresas-puedan-retomar-sus-actividades>

Ortiz (2014) *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Barcelona. Profit Editorial 3.

Príncipe, G. (2018) *La investigación científica: Teoría y metodología*. 2ª ed. Lima: Perú. Editorial: Universidad Cesar vallejo.

Rodríguez, A. (2016). Métodos de Investigación cualitativa y cuantitativa. (artículo científico). 20 (2). Universidad de Alicante. España.

Steven E. (2014). *Administración Financiera*. Editorial LIMUSA S.A. México

Valderrama, S. (2016) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (1ª Ed).
Editorial San Marcos. Perú.

Van, J. (2016). *Fundamentos de administración financiera*. Decimocuarta edición, editorial
Pearson. México. Recuperado de:
<https://bibliotecat2.files.wordpress.com/2014/10/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>.